

Sociale wijkteams, een bloemlezing uit beleidsstukken.

Regio Noordoost Fryslân.

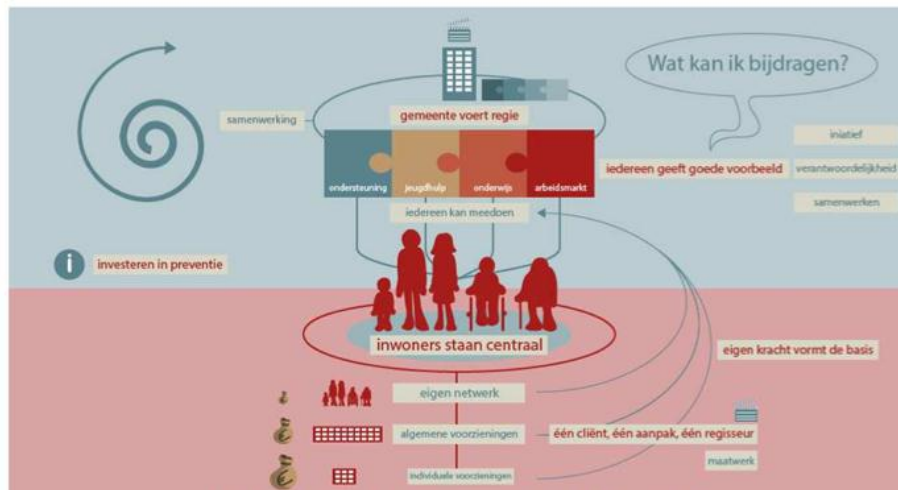
Vier richtinggevende uitgangspunten die de regio hanteert:

1. Ontzorgen, ondersteunen en versterken eigen kracht.
2. Ondersteuning in de buurt.
3. Een huishouden, een plan een regisseur
4. Gebiedsgerichte sturing.

Visie.

Om deze uitdagingen binnen het sociale domein te kunnen oppakken hebben de gemeenten in Noordoost Fryslân³ een gezamenlijke visie vastgesteld⁴. De kernboodschap van die visie is dat iedere inwoner in Noordoost Fryslân volop mee doet in de samenleving. Die kernboodschap is vertaald in zeven speerpunten:

1. Alle inwoners staan centraal.
2. Iedereen kan meedoen.
3. Preventie aan de voorkant en dichtbij de burger.
4. Eigen kracht is de basis.
5. We zorgen voor mensen in kwetsbare situaties.
6. Integrale benadering: Eén gezin/cliënt, Eén aanpak, Eén regisseur en (waar mogelijk), Eén budget.
7. Gemeente voert regie en stuurt op resultaten.



Ambities en Doelstellingen.

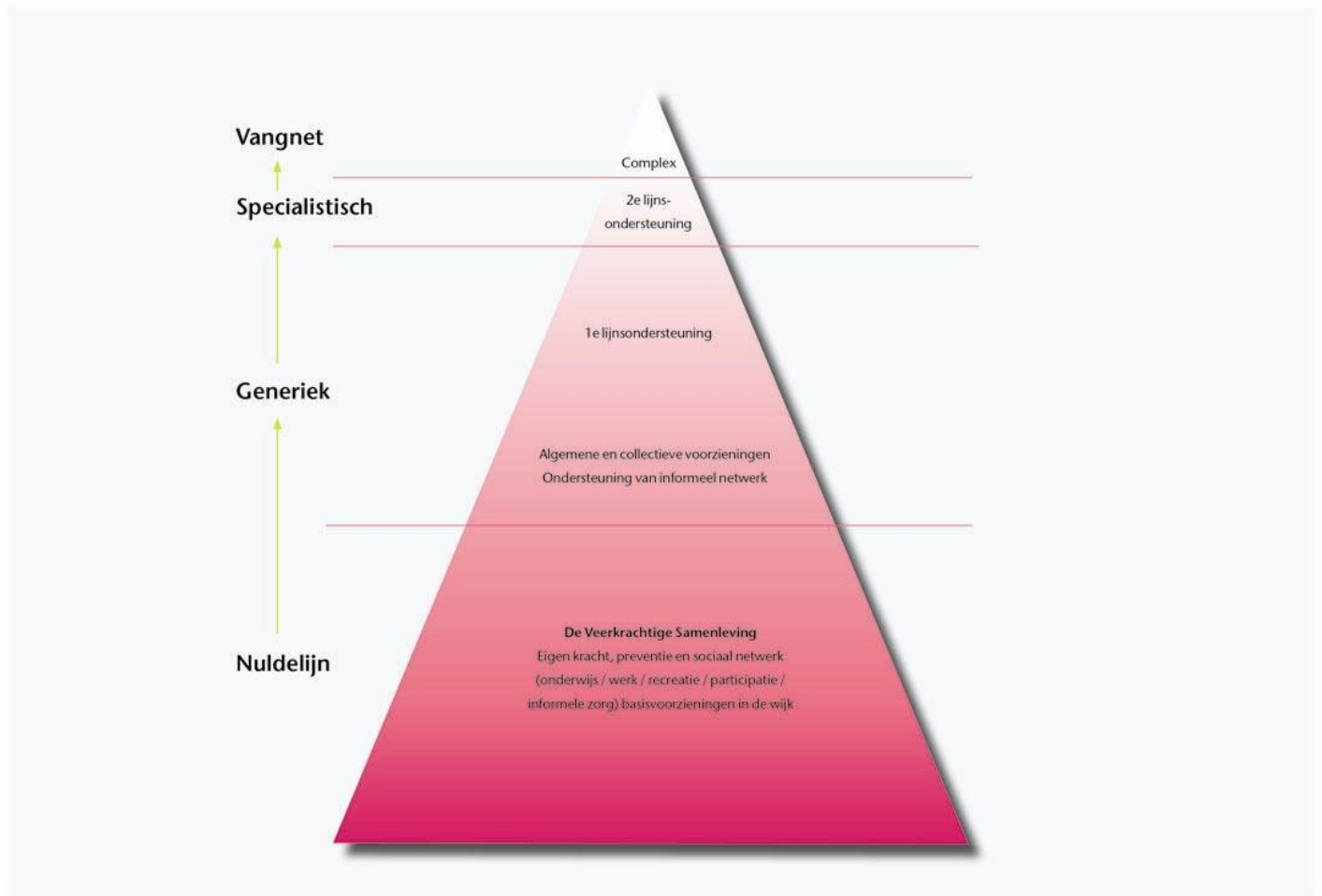
Welke maatschappelijke effecten willen we bereiken met de herziening van de sociale infrastructuur en de samenwerking tussen de zes gemeenten? De volgende ambities kenmerken een krachtig sociaal domein voor Noordoost Fryslân:

1. Inwoners kunnen zo lang mogelijk zelfstandig in de samenleving functioneren en participeren met inzet van informele en formele netwerken (inclusieve samenleving).
2. Inwoners kunnen zich in voldoende mate ontwikkelen en ontplooien en daarmee een maatschappelijk sterke positie bereiken (sociale en maatschappelijke stijging).
3. Inwoners voelen zich actief betrokken bij de samenleving en willen zich zo nodig inzetten voor anderen (versterken en mobiliseren van de eigen kracht).
4. Op gebiedsniveau is er goede sociale samenhang en een veilig en gezond leef- en opgroeiklimaat.

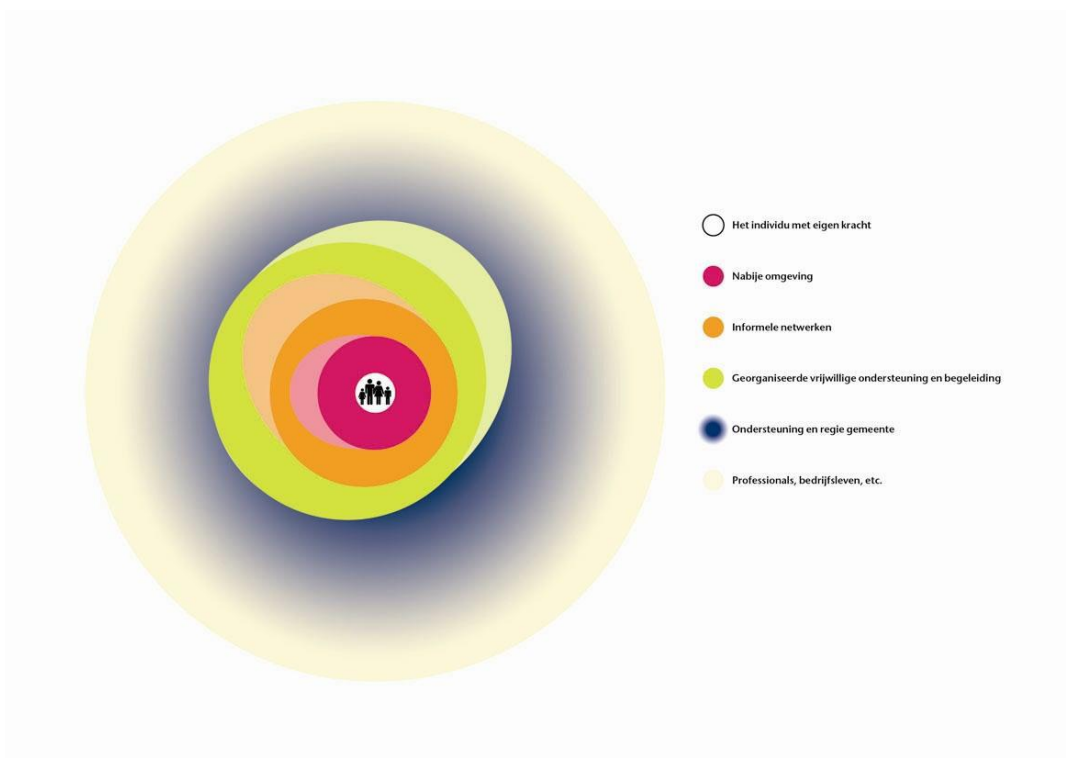
De doelstellingen die we daarbij hanteren zijn:

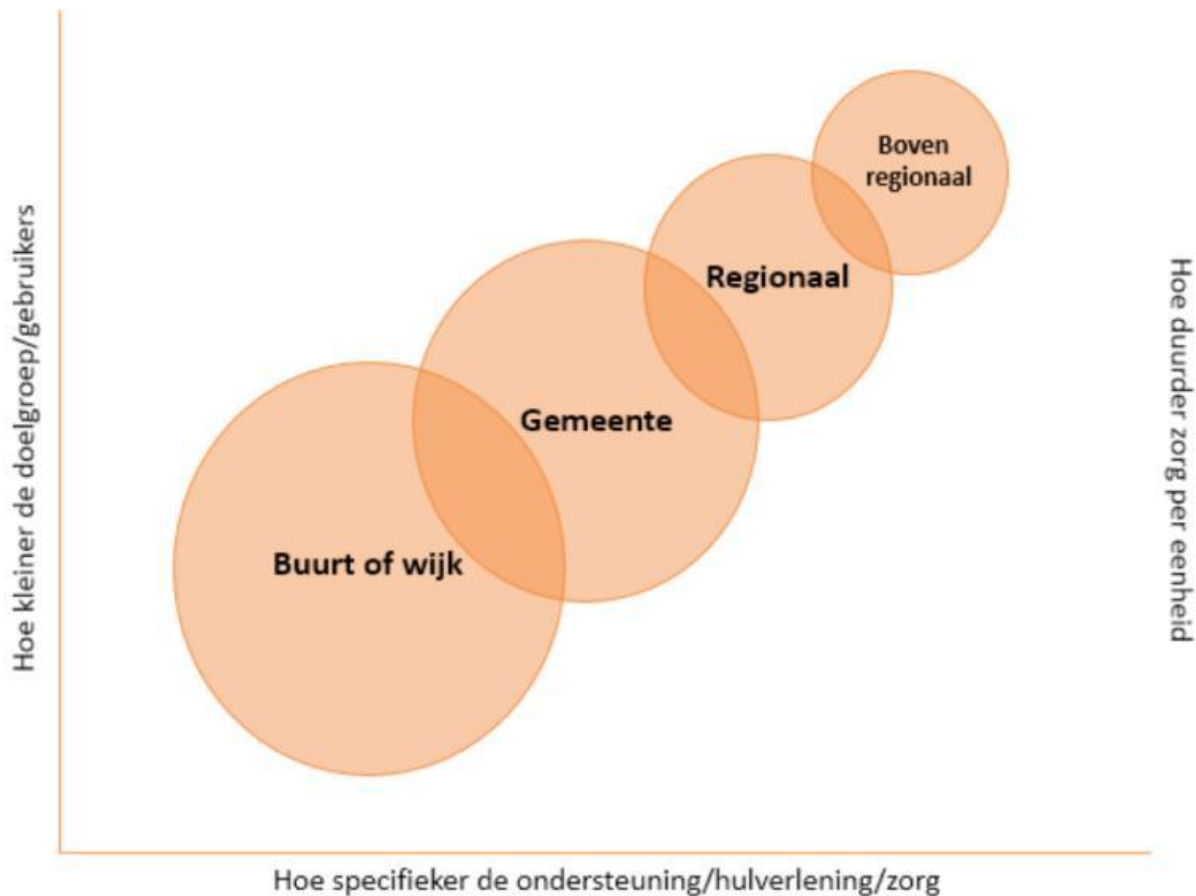
- Versterken van het zelf oplossend vermogen van de inwoners (0e lijn) voor:
 - o het vinden van een baan (Participatiewet);
 - o het opvoeden van kinderen (Zorg voor de Jeugd);
 - o zelfredzaamheid en regie (Wmo);
- Versterken van de 1e lijn, mede door ondersteuning van 2e lijn.
- Terugdringen van de inzet van 2e lijnszorg.
- Daar waar nodig, en mogelijk, één gezin, één plan, één regisseur en één budget.

	1 Acute problematiek	2 Niet zelfredzaam	3 Beperkt zelfredzaam	4 Voldoende zelfredzaam	5 Volledig zelfredzaam
Inkomen					
Dagbesteding					
Huisvesting					
Gezinsrelaties					
Fysieke gezondheid					
Verslaving					
ADL- vaardigheden					
Sociaal Netwerk					
Maatschappelijke Participatie					
Justitie					



Noot: Deze driehoek wordt door bijna elke gemeente gebruikt om te laten zien wie gebruik maakt van voorzieningen. Vaak zie je deze driehoek, verdeeld in drie vlakken: topje van 5% gebruikers 2 lijnsvoorzieningen, middenstukje van 15% gebruikers van 1e lijn en lichte ondersteuning, bodem van 80%, geen gebruik van voorzieningen.





4.5 Van regie naar zelfregie.

In het proces van de organisatie van ondersteuning en zorg moet op een aantal momenten beslissingen worden genomen. Welke ondersteuning is nodig? Wie moet die ondersteuning bieden? Waar moet die ondersteuning vandaan komen? Wanneer kan de ondersteuning weer afgebouwd worden? Dat vraagt om een duidelijke verdeling van verantwoordelijkheden. Wie beslist waar over? Daarbij moeten we ervoor zorgen, dat in urgente situaties de besluitvorming over zo weinig mogelijk schijven gaat.

In de uitwerking in de uitvoeringsfase moeten de verantwoordelijkheden van de hulpvrager, van de maatschappelijke instellingen en van de gemeente duidelijk worden geformuleerd. We onderscheiden hiervoor drie niveaus van regievoering als uitgangspunt:

1. De gemeente voert, als opdrachtgever, regie over het sociaal domein;
2. De gebiedsteams voeren, als opdrachtnemer, regie over passende ondersteuning;
3. De burger voert, als cliënt, regie over de oplossing van zijn vraag of behoefte.

Inkoopvorm en bekostiging per traject (regionale (specialistische) zorg).

De toegang tot trajecten voor gespecialiseerde vormen van ondersteuning, wordt (binnen de grenzen van hun mandaat) bepaald door de medewerkers van het gebiedsteam. Het gaat om ondersteuning waarvoor extra expertise nodig is en/of waar tijdelijk intensieve inzet nodig is. De komende periode worden criteria nader ingevuld alsmede voorstellen voor certificering en opleiding van professionals in het gebiedsteam.

Omdat het gebiedsteam (mede)afgerekend wordt op het beperken van het aantal gespecialiseerde trajecten, zal er door dat team kritisch gekeken worden wanneer een inwoner meer nodig heeft dan de basisondersteuning.

Keukentafelgesprek.

Een gesprek bij mensen thuis om te onderzoeken wat de problemen van iemand zijn op het gebied van zijn zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie en om samen een oplossing daarvoor te zoeken.

Sud West Fryslan: koersdocument

Wij zetten allereerst in op het versterken van de basis: het zelf-oplossend vermogen van de inwoner, zijn/haar sociale netwerk en de sociale gemeenschap. Daarnaast willen wij investeren in een brede toeleiding en vraagverheldering. Wij zien die toeleiding als een springplank: vraaggericht met een brede blik waarbij alles gericht is op het hervinden en/of versterken van de eigen kracht. Voor de kwetsbare inwoners blijft er een vangnet om op terug te vallen. Maatwerk is hierbij het uitgangspunt.

Het is van belang dat de gemeenten en professionele organisaties terugtreden en echt gaan handelen vanuit de overtuiging dat veel inwoners zich echt kunnen en willen inzetten voor hun dorp/stad en de inwoners om hen heen. De gemeenten en professionele organisaties moeten lerende neiging te bedwingen om initiatieven van inwoners over te nemen en naar hun hand te zetten. De uitkomst van eigen initiatief is soms niet wat de gemeente zich ervan had voorgesteld. Het feit dát er een initiatief wordt genomen en dat inwoners zich verantwoordelijk voelen voor de uitkomst van dit initiatief, is echter het belangrijkste. Kortom de ambtenaren en professionals moeten een nieuwe balans vinden. Stellen ze zich overactief op, dan verstikken ze de eigen kracht van onze inwoners. Treden ze te rigoureuus terug, dan komen de eigen oplossingen en initiatieven niet van de grond.

HOUDING VAN AMBTENAREN EN PROFESSIONALS.

Van belang is een andere, nieuwe houding van ambtenaren en professionals ten opzichte van de vragen van inwoners. De gewenste houding wordt gekenmerkt door respect, luisteren, doorvragen, de handen op de rug, 'spreken met' in plaats van 'spreken over' en vertrouwen in de door de inwoner aangedragen oplossingen

- ♣ De toegang tot ondersteuning is laagdrempelig
- ♣ Het gebiedsteam wordt de belangrijkste toegangspoort voor alle vormen van ondersteuning voor inwoners
- ♣ Goede afstemming tussen ondersteuners die betrokken zijn bij één huishouden, via het principe één huishouden, één plan, één aanpak, ook op school
- ♣ Meer lokaal oppakken en waar mogelijk minder doorverwijzingen naar de specialistische ondersteuning

GEBIEDSGERICHT WERKEN.

De keuze voor het gebiedsgericht werken is gemaakt met de vaststelling van de visie op het sociaal domein. De integrale aanpak van drie transities in een traject met een brede toegang en toeleiding naar alle vormen van ondersteuning is vastgelegd in het programmaplan Sociaal Domein dat inmiddels is verschenen. Vanuit het principe één huishouden, één plan, één aanpak, ook op school, wordt de ondersteuning zoveel mogelijk dicht bij de inwoners gerealiseerd. Onze gemeenten concretiseren nu de keuze in deze koersnota om het gebiedsteam (GT) als dé toegangspoort in te gaan zetten voor alle vormen van ondersteuning voor alle inwoners.

Dit geldt zowel voor de bestaande als de nieuwe taken in het Sociaal Domein. De bestaande structuur wordt (deels) vervangen of verbonden aan een nieuwe sociale infrastructuur die een gebiedsgerichte opbouw krijgt. Voor het gebiedsgericht werken staan de volgende uitgangspunten centraal:

- Bevolkingsopbouw en aard en omvang van problematiek bepaalt de samenstelling van het gebiedsteam (buurt/dorp/stadsmonitor). Gemiddeld is er één team voor 10.000-15.000 inwoners. Voor Littenseradiel wordt voorlopig gekozen voor een kleiner aantal inwoners per gebiedsteam.
- Gebiedsteams in het stedelijk gebied worden gekoppeld aan bestaande ontmoetingsplekken (multifunctioneel centrum/ wijkcentrum). In het landelijk gebied zal voor een ander model worden gekozen: telefonische bereikbaarheid/sprekuren op nader te bepalen locaties;
- Gebiedsgericht werken is een ontwikkeltraject. Niet alles zal van tevoren vastgelegd kunnen worden.

FUNCTIES VAN DE GEBIEDSTEAMS.

Het gebiedsteam voert de volgende functies uit:

- Informatie/advies
- (Vroeg)signalering
- Analyse/Vraagverheldering/Keukentafelgesprek
- Toeleiding naar ondersteuning of voorziening
- Coördinatie van Zorg (casusregie)
- Lichte ondersteuning (bijvoorbeeld: pedagogisch, gericht op een verstandelijk beperking, psychiatrisch)
- Monitoring van de ondersteuning: het gebiedsteam zet de vraag van de inwoner om naar beoogde resultaten en bewaakt of die resultaten gehaald worden en eventueel bijgesteld moeten worden.

Het gebiedsteam heeft dus niet alleen een signalerende en toe leidende rol, maar biedt ook daadwerkelijk ondersteuning en coördineert de zorg (doe-team).

SAMENSTELLING GEBIEDSTEAMS.

Voor de samenstelling van de gebiedsteams maken we gebruik van ervaringen van andere gemeenten en de adviezen van onze maatschappelijke partners. Deelnemers aan het gebiedsteam zijn professionals op HBO niveau. De gebiedsteams bestaan uit (kan per cluster/team verschillen):

- Algemeen Maatschappelijk Werker/School Maatschappelijk Werker
- Jongerenwerker/opbouwwerker/ouderenwerker
- Generalist op het terrein van psychiatrie
- Generalist op het terrein van een verstandelijke beperking
- Generalist op het terrein van pedagogiek
- Generalist op het terrein van verslaving
- Consulent werk&inkomen en/of Wmo (medewerker(s) gemeente)

De competentieprofielen zullen in de loop van 2014 worden ontwikkeld in samenspraak met advies- en cliëntenraden en huidige aanbieders. Het is van belang dat de specialismen van de verschillende professionals worden onderhouden en geborgd. Dit gaan we regionaal/provinciaal organiseren

De werkwijze van het team kenmerkt zich door:

- Eenduidige intake met een vragen-set, te hanteren door alle professionals in het gebiedsgerichte team (zelfredzaamheidsmatrix van GGD Nederland of een andere vragenset)
- Digitale ondersteuning van alle gebiedsteams met een intakemodule/dossiermodule en bereikbaar voor alle betrokken partners
- De inwoner heeft inzage in /is eigenaar van zijn of haar dossier
- De inwoner en zijn netwerk staan daarbij centraal
- Eigen kracht, inschakelen van het netwerk is het uitgangspunt
- Outreachend werken (zoveel mogelijk huisbezoeken), signaleren en (waar nodig ongevraagde) interventie
- Eén huishouden, één plan, één aanpak, ook op school
- Het gebiedsteam verleent ondersteuning zonder formele indicaties van de adviespool
- Indicaties (huidige stijl) zijn pas aan de orde bij het verstrekken van een aantal nader te bepalen specialistische voorzieningen
- Laagdrempelig en zichtbaar aanwezig in het dorp en wijk
- Lichte/kortdurende vormen van ondersteuning worden door het gebiedsgerichte team zelf uitgevoerd
- Lichte langdurige en zware ondersteuning wordt erbij gehaald ("bijspringen en meelopen")

WAT DOET HET GEBIEDSTEAM NIET?

- Geen opsporingstaken in de handhaving
- Geen financieel-administratieve taken. Hieronder wordt verstaan de claimbeoordeling van uitkeringen en de afhandeling van te verstrekken voorzieningen. Dit gebeurt in de gemeentelijke backoffice
- Handelingen waarvoor juridisch mandaat nodig is (bijvoorbeeld jeugdbescherming, jeugdreclassering)
- Behandeling/handeling waarvoor specialistische kennis noodzakelijk is (BIG-registratie/medisch/psychiatrische (be-)handelingen)

ADVIESPOOL.

Voor ondersteuning, advisering en coaching van de professionals in de gebiedsteams willen we een adviespool opzetten. De adviespool werkt bovenlokaal voor alle gebiedsteams, bij voorkeur voor de gehele regio (Littenseradiel, Súdwest-Fryslân en De Friese Meren). Daarnaast is een belangrijke functie van de adviespool de verplichte consultatie bij het aanvragen van duurdere specialistische vormen van zorg. Hiermee is er sprake

van een onafhankelijke toets en wordt voorkomen dat er te snel of juist te lang wordt gewacht met het inschakelen van specialistische hulp. De adviespool bestaat uit een onafhankelijke pool van professionals die op afroep beschikbaar zijn. De pool wordt zo samengesteld dat zij alle doelgroepen in het sociale domein kunnen bedienen. Qua samenstelling wordt gedacht aan:

- Arbo-deskundige (voor bepalen arbeidscapaciteit door middel van arbeidskundig onderzoek en dergelijke)
- Medicus bijvoorbeeld jeugdarts en/of kinderarts, psychiater, geriater
- Gedragswetenschappers (orthopedagoog, psycholoog)
- Verslavingsdeskundige

WIJK- EN DORPSCOÖRDINATOREN.

Deze medewerkers van de gemeente zijn het aanspreekpunt voor de dorpsbelangen, wijkplatforms en individuele inwoners van de clusters. Op dit moment zijn zij vooral gericht op de fysieke voorzieningen in de wijk. Dat er een verbinding met de gebiedsteams noodzakelijk is, is duidelijk. Het staat nog ter discussie hoe die verbinding er straks uit zal moeten zien, of zij integraal onderdeel uit gaan maken van het gebiedsteam of niet

- Het gebiedsgerichte team gaat in de toekomst werken met een nader vast te stellen budget, waarbij gewerkt wordt met het principe van resultaatgerichte financiering;
- De huidige en toekomstige ondersteuningsvraag is nu nog lastig in te schatten. In Súdwest-Fryslân en Littenseradiel is nog niet veel ervaring opgedaan met gebiedsgericht werken. Daarom kunnen er nu nog geen kwantitatieve resultaten worden geformuleerd. Bij de start wordt daarom gekozen voor functiegerichte subsidiering van de gebiedsteams (middels convenantsamenwerking, zie ook H3 - organisatievorm).
- Bij resultaatgerichte financiering worden vooraf afspraken gemaakt over te realiseren maatschappelijke effecten: is een persoon geholpen of is bij een groep personen verbetering opgetreden; We bouwen bijvoorbeeld een prikkel in om het aantal verwijzingen naar duurdere zorg te ontmoedigen;
- Is het resultaat niet gehaald dat kan dit minder budget betekenen voor het team;
- Is het resultaat positief dan kan dit meer budget betekenen voor het team;
- Periodiek dient verantwoording te worden afgelegd aan de hand van een set nog nader vast te stellen indicatoren.
- Hoe de maatschappelijke effecten moeten worden gemeten en welke indicatoren daarbij leidend zijn is nog in ontwikkeling.

Een goede vorm van verantwoording richting de inwoners, gemeente en de politiek is dus onontbeerlijk. Veel ruimte aan de voorkant, maar aan de achterkant voldoende inzicht in de bestedingen en voldoende controle mogelijkheden. Naast de wettelijke kwaliteitseisen (die nu nog niet zijn vastgesteld) wordt klanttevredenheid gezien als een belangrijke kwaliteitsindicator. In overleg met inwoners, advies- en cliëntenraden en aanbieders gaan we bepalen op welke wijze de klanttevredenheid wordt gemeten. Waar mogelijk maken wij gebruik van reeds ontwikkelde en goed werkende meetinstrumenten. Wij zijn ons er van bewust dat er ook zaken zijn waarbij de professional juist handelt, terwijl de cliënt uiterst ontevreden is (denk aan het doen van zorgmelding n.a.v. kindermishandeling of bedreigde ontwikkeling).

Alle mensen die in 2015 een uitkering aanvragen, ontvangen een uitnodiging voor een gesprek met een medewerker van het gebiedsteam. Met de medewerker van het gebiedsteam bespreekt de inwoner of hij/zij kan werken en of er hulp nodig is bij het vinden van werk

Amaryllis:

Samen doen wat nodig is om kwetsbare inwoners van de Gemeente Leeuwarden in staat te stellen om hun leven op een zinvolle manier te leven in verbinding met hun omgeving. Dat is waar onze organisatie voor staat. Wij geloven in een organisatie die van onderop gestuurd wordt. Een organisatie die gevormd wordt op basis van wat er echt nodig is in plaats van waarop iemand recht heeft. We willen een organisatie zijn die de betutteling voorbij is. Wij gaan uit van vertrouwen en anticiperen op waar de omgeving behoefte aan heeft. Samen bouwen we aan onze samenleving. Een samenleving waarin iedereen van waarde is, waarin mensen zelfredzaam of samenredzaam zijn in verbinding met hun omgeving. We zorgen voor gemak en eenvoud in het veld aan procedures. Het leven is voor veel mensen tenslotte al complex genoeg.

De sociale wijkteams werken volgens het principe: **‘een gezin, een plan, een sociaal werker’**. De sociale wijkteams bieden laagdrempelige, eerstelijns-ondersteuning aan bewoners die op een of meerdere leefgebieden in een situatie terechtkomen waar ze niet meer alleen uit kunnen komen. De sociaal werker stimuleert de zelfredzaamheid van de bewoner en zet in op samenwerking binnen het sociale netwerk.

Blijkt dat de sociaal werker niet alleen de ondersteuning kan leveren die voor de cliënt nodig is dan wordt in overleg met de cliënt extra specialistische (tweedelijns)ondersteuning ingezet.

In de wijk.

Naast het bieden van ondersteuning werkt het sociaal wijkteam nauw samen met wijkverenigingen, wijkpanels, dorpsbelangen, huisartsen, scholen maar ook buurtbewoners. Doel hiervan is het versterken van de sociale infrastructuur en de sociale cohesie in de wijk. Het vroegtijdig signaleren van problematiek en inzetten op preventie door 'er op af' te gaan is nodig om zaken niet te laten escaleren. Door er op tijd bij te zijn kan dure zorg en ondersteuning voorkomen worden.

De Coöperatie Amaryllis groeit en wordt gevoed door leden. Daarnaast leunt ze op een groot netwerk van professionals. Met de toestroom van taken vanuit het rijk naar gemeenten in Nederland wordt van ons verwacht dat we ons sociaal domein anders gaan inrichten.

We willen dingen anders doen, maar kunnen dat niet alleen. Het succes van onze organisatie valt of staat met het netwerk dat zich om de teams vestigt.

Groei met ons mee.

De Coöperatie Amaryllis is opgericht om bewoners van de Gemeente Leeuwarden hun leven op een zinvolle manier te laten leven in verbinding met hun omgeving. Iedereen die op enige wijze een bijdrage kan en wil leveren aan de realisatie van dit doel in combinatie met de voorwaarden die gesteld zijn vanuit de Gemeente Leeuwarden aan de Coöperatie Amaryllis, kan in principe lid worden.

Wij dagen organisaties, netwerkpartners en belangstellenden uit om met ons mee te denken over de vorm en inhoud van de organisatie en het lidmaatschap in het bijzonder.

Meld u nu aan en blijf op de hoogte over alle ontwikkelingen binnen en rondom de Coöperatie Amaryllis.

Onze cliënten zijn over het algemeen tevreden over onze handel- en werkwijze. Toch kan het voorkomen dat een cliënt over bepaalde zaken minder tevreden is. Waar mensen zijn, worden fouten gemaakt. Dat kan ons als organisatie ook overkomen. Maar van onze fouten willen wij leren. Wij streven naar een optimale dienstverlening voor alle bewoners in de Gemeente Leeuwarden. Daarom vinden wij het belangrijk dat u terecht kunt met uw vragen, zorgen en klachten over onze organisatie.

Samen doen we wat nodig is om de kwaliteit van de hulp en ondersteuning vanuit het Sociaal Wijkteam te waarborgen.

In het kort omschrijven wij hier de belangrijkste punten voor het indienen van een klacht:

Waarover kunt u een klacht indienen

U kunt een klacht indienen als u onvrede voelt over de behandeling of bejegening van een van onze medewerkers. Onder medewerkers verstaan wij alle mensen die contractueel aan onze organisatie verbonden zijn.

U kunt geen klacht indienen wanneer u onvrede voelt over het resultaat van bijvoorbeeld een aanvraag voor een maatwerkvoorziening. Hiervoor geldt de wettelijke bezwaar- en beroepsprocedure.

Wie kan een klacht indienen?

Cliënten en wettelijk vertegenwoordigers van een cliënt kunnen een klacht indienen. Onder wettelijk vertegenwoordigers verstaan wij: ouders, voogd, curator of een ander die op grond van wetgeving of na een rechtelijke uitspraak optreedt om de belangen van de client te behartigen.

Hoe kunt u een klacht indienen

Er zijn drie manieren waarop u een klacht kunt indienen te weten: klachtopvang, klachtbemiddeling of klachtbehandeling. Direct na ontvangst van de klacht wordt er telefonisch contact opgenomen. Met de betrokkene of ingeschakelde leidinggevende wordt de klager gewezen op de klachtenprocedure. Daarnaast wordt besproken wie verantwoordelijk wordt voor de klachtopvang. De keuze van de klager is daarin leidend.

Klachtopvang

In de eerste plaats streeft onze organisatie naar klachtopvang bij de betrokken medewerker of de direct leidinggevende. In een persoonlijk gesprek wordt de klacht besproken en verhelderd. Eventuele zorgen en

onvrede kunt u in dit gesprek toelichten. Daarnaast wordt er gekeken of de klacht op enige wijze weggenomen kan worden en of er een mogelijkheid is tot herstel van de relatie.

Klachtbemiddeling

Bij klachtbemiddeling legt u uw klacht neer bij een persoon met leidinggevende bevoegdheid. Dit kan de teamleider zijn van het desbetreffende team, maar ook een teamleider van een ander sociaal wijkteam. Samen met de desbetreffende leidinggevende bespreekt u wie het beste de bemiddeling kan uitvoeren. Dat kan de leidinggevende zelf zijn, maar ook een extern adviseur en/of klachtenbemiddelaar van de Gemeente Leeuwarden.

Klachtbehandeling

Komt u er niet uit met de betrokken medewerker, leidinggevende of klachtbemiddelaar. Dan kunt u terecht bij een onafhankelijke klachtencommissie. Deze zal uw klacht dan in behandeling nemen en komen tot een onafhankelijk advies.

U kunt uw klacht, schriftelijk indienen bij de 'Klachtencommissie verzorging, verpleging en gehandicaptenzorg Friesland', t.a.v. de ambtelijk secretaris. 8470 AB Wolvega.

Kijk voor meer informatie op www.kvvgfriesland.nl

Samenstelling klachtencommissie

Voor een actueel overzicht van de onafhankelijke klachtencommissie kijkt u op:

www.kvvgfriesland.nl/commissie/

Kosten indienen klacht

Aan het indienen van een klacht zijn geen kosten verbonden.